



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

ALGUNS DADOS DO CICAP

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

COORDENADAS DO ORGANISMO

NOME - CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

MORADA - Rua Damião de Góis, 31 - Loja 6 - 4050-225 PORTO

TELEFONE - 351 22 5508349 / 22 5029791

FAX - 351 22 5026109

E-MAIL - cicap@mail.telepac.pt

PÁGINA INTERNET: www.centro-arbitragem-consumo-porto.pt

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: 2ª a 6ª feira das 10 às 18 horas.

ESTRUTURA

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto foi criado em Setembro de 1992, sendo actualmente uma associação, pessoa colectiva de direito privado sem fins lucrativos, tendo sido reconhecido como pessoa colectiva de utilidade pública.

São sócios do Centro a Câmara Municipal do Porto, a Deco-Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e a Associação de Comerciantes do Porto.

COMPETÊNCIA

O Centro tem competência para dirimir conflitos de consumo desde que e cumulativamente se verifiquem os seguintes requisitos:

- Que o conflito tenha origem na aquisição de bens ou serviços ocorrida na cidade do Porto, Matosinhos, Maia e Vila Nova de Gaia (**Competência territorial**).
- Que o mesmo decorra do fornecimento de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa singular ou colectiva que exerça, com carácter profissional, uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, bem como, pelos organismos da Administração Pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos (**Competência material**).

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto está reconhecido pela Comissão Europeia como um Organismo Responsável pela Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo.

PROCEDIMENTO

O Centro integra

- Um **Serviço de Informação** que tem como função acolher e informar Consumidores e Profissionais e encaminhar as reclamações apresentadas;
- Um **Serviço de Mediação** em que os Juristas tentam obter um acordo entre Consumidor e Profissional;
- Caso não seja viável uma solução de consenso, cabe aos juristas a **instrução dos processos** de forma a permitir a conciliação e arbitragem;
- O **Tribunal Arbitral** permanente é constituído por um único Árbitro designado pelo Conselho Superior da Magistratura.

A decisão é vinculativa para as partes e tem força executiva.

As partes podem ser representadas por pessoa por elas mandatada, sendo a constituição de Advogado obrigatória em causas de valor superior ao da alçada da 1ª instância.

O consumidor pode ser representado pela Associação de Defesa de Consumidores a que pertença.

Os Juristas do Serviço de Consulta do Centro poderão exercer as funções de apoio em relação a qualquer das partes.

CUSTOS

Todo o trabalho desenvolvido pelo Centro, informação, mediação, conciliação e arbitragem é **gratuito para as partes.**

NATUREZA DA DECISÃO

A decisão proferida pelo Tribunal Arbitral tem o valor das decisões proferidas pelos Tribunais Judiciais de 1ª Instância e constitui título executivo - art. 48º, nº 2 do Código de Processo Civil.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Desde o dia 10 de Maio de 1995, data de início da sua actividade, e até ao dia 30 de Setembro de 2009, registaram-se 1 905 adesões de agentes económicos ao Tribunal Arbitral, 45 219 pessoas procuraram o Centro, pedindo informações ou apresentando reclamações, foram efectuadas mais de 6 600 mediações e transitaram para o tribunal arbitral 1 564 processos.

A duração média das mediações é de 13 dias úteis e das conciliações e dos julgamentos é de 20 dias úteis.

REPRESENTAÇÃO

O Centro tem estado representado, através dos seus técnicos, em acções promovidas por outras entidades quer no país quer no estrangeiro.

FINANCIAMENTO

O Protocolo de Cooperação Financeira celebrado entre o Ministério da Justiça, o Ministério da Economia e a Câmara Municipal do Porto tem permitido dispor dos meios necessários ao financiamento do Serviço.

ÂMBITO TERRITORIAL DA ASSOCIAÇÃO

Entendendo que estavam reunidas as condições para o Tribunal Arbitral do Centro, conforme previsto nos Estatutos, alargar a sua competência territorial aos Municípios da Área Metropolitana do Porto, foram assinados já Protocolos de Cooperação com a Câmara Municipal de Matosinhos, da Maia e de Vila Nova de Gaia, com vista à realização de arbitragens naqueles Municípios.

Na verdade, os pedidos de intervenção do Centro não se restringem ao Porto.

Um número significativo pertence à Área Metropolitana que, dispondo embora em alguns concelhos de estruturas de informação a profissionais e a consumidores, não dispõe em todos os municípios, como é sabido, de um Tribunal Arbitral que permita de uma forma célere, justa e gratuita, resolver os pequenos conflitos de consumo.

Foi igualmente assinado o Protocolo com a Junta Arbitral da Galiza por forma a permitir a resolução de conflitos transfronteiriços.

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA